

Záruka na tovar

- Dĺžka záručnej doby odpovedá vždy najmenej minimálnej dĺžky záručnej doby podľa občianskeho zákonníka, prípadne zvláštnych právnych predpisov, spravidla to sú 2 roky.
- Záručná doba začína bežať od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má byť podľa objednávky kupujúceho, príp. podľa požiadavky príslušných právnych predpisov, prevedená odborná inštalácia tovaru osobou k tomu spôsobilou a oprávnenou, začína záručná doba bežať až odo dňa prevedenia inštalácie, pokiaľ ju kupujúci objednal najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol k prevedeniu inštalácie potrebnú súčinnosť.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba od reklamácie tovaru až do doby, keď to kupujúci povinný po skončení záručnej opravy tovar prevziať. Kupujúcemu bude vydané potvrdenie o tom, kedy tovar reklamoval, o prevedení záručnej opravy a o dobe trvania opravy.
- Ak dôjde k výmene tovaru za nové alebo k výmene súčiastky, na ktorú je poskytnutá záruka, začína bežať záručná doba znovu od začiatku, od prevzatia nového tovaru (príp. od prevzatia tovaru s novou súčiastkou).
- Na dary, ktoré sú poskytované celkom zdarma, nie je možné uplatňovať akékoľvek práva spotrebiteľa. Taký tovar spĺňa podmienky Darovacej zmluvy a všetky normy podľa platnej legislatívy SR.
-

Reklamačný poriadok

1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho z zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť El-saki so sídlom Fándlyhl 9 Senec 90301 IČO 4102254, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Bratislava I,
3. „Kupujúci“ je:
 1. spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a
 2. fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.
4. Fyzické a právnické osoby – podnikatelia berú na vedomie, že podmienky záruky (najmä záručná doba) môžu byť odlišné od podmienok záruky pre spotrebiteľov a vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim – podnikateľom sú upravené Obchodným zákonníkom.

2. Záručné podmienky

1. Ak Tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je Tovar Kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je Kupujúci oprávnený Tovar neprevzatie. V takom prípade zostáva zachovaný nárok Kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia Predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia Kupujúceho.
2. V prípade, že sa po prevzatí Tovar Kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby Tovar, môže Kupujúci uplatniť svoju oprávnenú Reklamáciu.
3. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá; odporúčame tovar poistiť.

4. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených Zákonom. Odstúpenie je voči Predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné prehlásenie Kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy, sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

3. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia sa uplatňuje osobne na ktorejkoľvek predajni (výdajnom mieste), prípadne poštou na adrese Distribučného centra v Senci (viď kontakty).
2. V prípade, že Kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy Tvaru opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv Tvaru určený iný subjekt ako Predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Predávajúceho alebo v mieste pre Kupujúceho bližšom, uplatní Kupujúci právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.
3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.
4. Ďalej je Kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k Tvaru, prípadne ich oznámi Predávajúci na požiadanie Kupujúceho.
5. Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
6. V situácii, keď je Tvar potrebné zaslať Predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná Kupujúci tak, aby bol Tvar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tvar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tvaru a označí zásielku príslušnými symbolmi.
7. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, (viď. kontakty) zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.
8. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.
9. Servisné stredisko po riadnom vybavení reklamácie vyzve Kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s Kupujúcim k prevzatíu opraveného Tvaru a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený Kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
10. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u Kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.
11. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tvaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s Tvarom, t.j. najmä pri:
 - porušení ochranných pečatí a nálepek, ak na výrobku nejaké sú

- používanie Tovar v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovar

4. Záverečné ustanovenia

1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tovar urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo doporučí Tovar dopraviť do servisného strediska.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 24.04.2012. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.